Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-044
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 oktober 2019
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument I] en de heer [naam Consument II], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. De Commissie is van oordeel dat Consumenten niet zijn geslaagd – rekening houdend met de op hen rustende bewijsplicht – het bestaan van de telefonische toezeggingen aan te tonen dan wel aannemelijk te maken. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de brief van de Bank van 3 december 2019, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2011 ter financiering van een woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. In de hypotheekakte is, voor zover relevant, vermeld:

"Rente en administratiekosten
De Schuldenaar is voor het eerst vanaf de datum omschreven in de toepasselijke Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen tot het einde van de desbetreffende maand naar het in de offerte overeengekomen percentage rente verschuldigd, berekend over de lening. Eventueel verschuldigde administratiekosten worden separaat maandelijks in rekening gebracht.

De rente wordt voor iedere volgende maand naar het overeengekomen percentage berekend over de lening per het einde van de daaraan voorafgaande maand. Bij de saldobepaling van de lening zullen eventueel verschuldigde maar niet betaalde rente, kosten en andere bedragen bij de lening worden geteld."

2.2 Partijen hebben op 31 januari 2019 telefonisch gesproken over de verkoop van de woning en de betaling van de nog verschuldigde maandtermijnen.

2.3 De Bank heeft op 15 maart 2019 een definitieve terugbetaalnota opgesteld. De definitieve terugbetaalnota vermeldt voor zover hier relevant:

Mag u maandbedragen laten terugboeken?
Nadat u uw lening volledig heeft terugbetaald, kan het zijn dat wij nog een maandbedrag afschrijven van uw bankrekening. Dat komt omdat u het maandbedrag over de lening achteraf betaalt. Dit bedrag moet u dus gewoon betalen.

U mag geen maandbedragen laten terugboeken. Als u uw lening helemaal gaat terugbetalen, rekenen wij uit hoe hoog uw lening op 1 april 2019 is. Daarbij gaan wij ervan uit dat alle maandbedragen zijn betaald. Heeft u niet alle maandbedragen betaald? Dan klopt het bedrag niet meer dat u moet terugbetalen. Ook kunnen hierdoor achterstanden ontstaan. Als u door het betalen van een laatste termijnbedrag te veel aan ons heeft betaald, storten wij dit zo snel mogelijk op uw bankrekening.

Definitieve terugbetaalnota van uw Budget Hypotheek per 1 april 2019
Op deze terugbetaalnota ziet u welk bedrag u moet terugbetalen.

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2019	Wijzigingen sinds 1-1-2019	Totaal rente van 1-1-2019 tot 1-4-2019	Totaal van 1-1-2019 tot 1-4-2019	Hoogte leningdeel per 1-4-2019	Vergoeding voor eerder terugbetalen
[redacted]	Aflossingsvrije Hypotheek	277.500,00	0,00	3.919,68	-3.919,68	277.500,00	0,00
	Bankspaar Hypotheek	148.750,00	0,00	2.101,08	-2.101,08	148.750,00	0,00
	Bankspaar Hypotheek	148.750,00	0,00	2.101,08	-2.101,08	148.750,00	0,00
		575.000,00	0,00	8.121,84	-8.121,84	575.000,00	0,00

Nog niet door ons ontvangen bedragen 6.047,64

Uw bankspaarrekeningen:

Leningdeel-nummer	Rekening-nummer	Doelkapitaal	Gespaard bedrag per 1-4-2019	Gespaard bedrag op de rekeningen die worden beëindigd
[redacted]	[redacted]	148.750,00	16.968,97	
		148.750,00	16.968,97	
		297.500,00	33.937,94	

Totaalbedrag van de bankspaarrekeningen die worden beëindigd - 0,00

Per 1 april 2019 moet u terugbetalen **581.047,64**

Rente van 1-1-2019 tot 1-4-2019
Dit is het totaalbedrag aan rente voor dit leningdeel. Dit rentebedrag is berekend tot de dag waarop u uw lening wilt terugbetalen.

Totaal van 1-1-2019 tot 1-4-2019
Dit is het totaal van de maandbedragen dat wij hebben afgeschreven. Dit bedrag bestaat altijd uit een bedrag aan rente. Van dit bedrag kan ook een deel bestemd zijn voor het terugbetalen van uw lening. Spaart of belegt u op een spaarrekening of in een verzekering? Dan zijn deze bedragen niet in dit totaal opgenomen.

2.4 Op 20 maart 2019 heeft de Bank € 5.684,-- van de betaalrekening van Consumenten afgeschreven. Bij de afboeking staat vermeld:

"SALDOCOMPENSATIE VOLGENS DE ALG. VOORWAARDEN ABNAMRO BANK NV DB HYP. [leningdeelnummer]"

Consumenten hebben over deze afboeking telefonisch navraag bij de Bank gedaan.

2.5 De Bank heeft op 22 maart 2019 een aangepaste definitieve terugbetaalnota opgesteld. Hierbij heeft de Bank rekening gehouden met de incasso van 20 maart 2019. Deze vermeldt, voor zover van belang:

Definitieve terugbetaalnota van uw Budget Hypotheek per 1 april 2019
Op deze terugbetaalnota ziet u welk bedrag u moet terugbetalen.

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2019	Wijzigingen sinds 1-1-2019	Totaal rente van 1-1-2019 tot 1-4-2019	Totaal van 1-1-2019 tot 1-4-2019	Hoogte leningdeel per 1-4-2019	Vergoeding voor eerder terugbetalen
[redacted]	Aflossingsvrije Hypotheek	277.500,00	0,00	3.919,68	-3.919,68	277.500,00	0,00
	Bankspaar Hypotheek	148.750,00	0,00	2.101,08	-2.101,08	148.750,00	0,00
	Bankspaar Hypotheek	148.750,00	0,00	2.101,08	-2.101,08	148.750,00	0,00
		575.000,00	0,00	8.121,84	-8.121,84	575.000,00	0,00

Nog niet door ons ontvangen bedragen 363,64

Uw bankspaarrekeningen:

Leningdeel-nummer	Rekening-nummer	Doelkapitaal	Gespaard bedrag per 1-4-2019	Gespaard bedrag op de rekeningen die worden beëindigd
[redacted]	[redacted]	148.750,00	16.968,97	16.968,97
		148.750,00	16.968,97	16.968,97
		297.500,00	33.937,94	33.937,94

Totaalbedrag van de bankspaarrekeningen die worden beëindigd - 33.937,94

Per 1 april 2019 moet u terugbetalen **541.425,70**

"Als u uw lening helemaal gaat terugbetalen, rekenen wij uit hoe hoog uw lening op 1 april 2019 is. Daarbij gaan wij ervan uit dat alle maandbedragen zijn betaald. Heeft u niet alle maandbedragen betaald? Dan klopt het bedrag niet meer dat u moet terugbetalen. Ook kunnen hierdoor achterstanden ontstaan."

2.6 Consumenten hebben de geldlening op 1 april 2019 volledig afgelost.

2.7 Consumenten hebben op 1 april 2019 de automatische incasso van de maandtermijn maart 2019 gestorneerd.

2.8 Per e-mail van 2 april 2019 heeft [naam notariskantoor] te [plaatsnaam] (hierna: 'de notaris') Consumenten als volgt bericht:

"Zojuist heb ik geprobeerd terug te bellen, maar er was een slechte verbinding.
Wellicht dat u het toch graag op papier wilt, dus vandaar even per mail.

De ABN Amro hypotheken administratie (tel [nummer]) heeft me net verteld dat het eigenlijk niet zou moeten kunnen, die incasso.
Dat is dus een fout.
De hypotheek staat ook "in neutraal" in afwachting van het geld via ons.
Er zou dus ook geen nieuwe poging door de ABN gedaan worden om alsnog een incasso te doen.
Nadat wij de gelden hebben overgemaakt (normaliter dus morgen) dan duurt het een paar dagen voordat het bedrag op de hypotheek is afgeboekt.

Mocht het dus zo zijn dat er toch nog een incasso plaatsvindt (wat dus niet zou moeten kunnen) dan kunt u:
- Het bedrag storneren – dat kan meestal via internetbankieren
- Wachten tot eind van de maand, dan boekt de ABN het teveel betaalde terug op de rekening."

2.9 Volgens de bankadministratie bedraagt de achterstand op 30 april 2019 € 2.922,92. Deze achterstand hebben Consumenten opgelopen doordat zij de termijn van de maand maart 2019 hebben gestorneerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot het corrigeren van de hoogte van de achterstand naar nihil.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consumenten verkeerden in de gerechtvaardigde veronderstelling dat zij na het voldoen van hetgeen vermeld stond in de definitieve terugbetaalnota niets meer aan de Bank verschuldigd zouden zijn. De Bank heeft hun meerdere keren misleidende informatie verstrekt en voortdurend fouten gemaakt. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- op 31 januari 2019 is met de Bank afgesproken dat de nog komende maandtermijnen zouden worden meegenomen bij de eindafrekening. De Bank heeft toegezegd dat dit na ontvangst van de stukken van de notaris geregeld zou worden;
- de Bank heeft tijdens het telefonisch contact over de incasso van 20 maart 2019 medegedeeld dat alles in de nieuw op te maken definitieve terugbetaalnota zou worden opgenomen;
- de notaris heeft meerdere keren medegedeeld dat zij na betaling van het verschuldigde vermeld in de definitieve terugbetaalnota geen bedragen meer verschuldigd zijn aan de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de hoogte van de achterstand is correct berekend. De hypotheekbetalingen worden altijd achteraf in rekening gebracht. Consumenten waren op het moment van overdracht bij de notaris de maandtermijn maart 2019 nog niet verschuldigd en de maandtermijn is niet in de berekening van de notaris meegenomen;
- met Consumenten is geen afspraak gemaakt dat de maandtermijnen zouden worden verwerkt in de definitieve terugbetaalnota;
- aan Consumenten dan wel aan de notaris is geen onjuiste informatie verstrekt;
- aan de notaris is niet medegedeeld dat een fout is gemaakt en de incasso niet had moeten plaatsvinden. In de bankadministratie staat geen melding van een telefoongesprek met de notaris op 2 april 2019.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die ter beoordeling voorligt, is of Consumenten terecht in de veronderstelling verkeerden dat zij de maandlast van de geldlening van maart 2019 op 1 april 2019 bij de notaris hadden voldaan.

4.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of een afspraak is gemaakt over het voldoen van de maandtermijnen bij de definitieve terugbetaalnota. Consumenten stellen een dergelijke afspraak met de Bank te hebben gemaakt en voeren aan dat de Bank haar afspraak niet is nagekomen. De Bank stelt zich echter op het standpunt dat zij geen afspraak met Consumenten heeft gemaakt en voert aan slechts een verzoek van Consumenten hiertoe te hebben ontvangen.

Dit verzoek zou na ontvangst van de stukken van de notaris in behandeling genomen worden.

4.3 De Commissie volgt de stelling van Consumenten - dat partijen op 31 januari 2019 een afspraak gemaakt hebben - niet. Het in behandeling nemen van een verzoek is niet hetzelfde als het maken van een afspraak. Een verzoek is een vraag aan iemand om iets te doen en kan al dan niet worden ingewilligd. Pas als het verzoek wordt ingewilligd, is sprake van een afspraak. In onderhavig geval is niet gebleken van een afspraak. De Bank is aan het beoordelen van het verzoek niet toegekomen.

4.4 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van geldlening is gesloten. In deze overeenkomst is vastgelegd dat de hypotheeklast voor een maand achteraf in rekening gebracht wordt. Dit staat ook niet ter discussie tussen partijen. De vraag is of uit de overige feiten en omstandigheden blijkt dat tussen partijen aanvullende afspraken zijn gemaakt over het moment van het voldoen van de maandtermijnen.

4.5 Het belangrijkste argument van Consumenten hiervoor is dat mondeling is afgesproken dat de Bank de nog verschuldigde maandtermijnen zou meenemen bij het opstellen van de definitieve terugbetaalnota en Consumenten na de overdracht bij de notaris niets meer aan de Bank verschuldigd zouden zijn. Volgens Consumenten zou de Bank op 20 maart 2019 hebben aangegeven dat de afspraak van 31 januari 2019 niet goed was verwerkt in de administratie en zou de Bank Consumenten in dat gesprek hebben verzekerd dat in de op te stellen terugbetaalnota alles zou worden meegenomen. De Bank heeft deze zienswijze betwist, waarbij zij heeft aangegeven dat zij onbekend is met een dergelijke toezegging. De Bank heeft toegelicht dat de definitieve terugbetaalnota van 15 maart 2019 niet correct was en zij een aangepaste terugbetaalnota zou opstellen, maar dat in haar administratie niets is vermeld over een afspraak met betrekking tot de komende maandtermijnen. Verder heeft de Bank verwezen naar de passage in de definitieve terugbetaalnota over de berekening van het bedrag (zie punt 2.5). Daarmee heeft de Bank de stelling van Consumenten gemotiveerd betwist. In reactie op deze betwisting hebben Consumenten hun standpunt herhaald en geen stukken overgelegd of anderszins bewijs aangeboden van hun stelling. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank een afspraak met Consumenten heeft gemaakt over het verschuldigd zijn van de maandlast van de maand maart 2019. Uit het dossier is niet gebleken dat er een gedraging of een verklaring van de Bank is geweest waaruit Consumenten mochten concluderen dat de Bank heeft ingestemd met een dergelijke handelwijze.

Consumenten hebben weliswaar een e-mailbericht van de notaris overgelegd, maar dit betreft, naast het feit dat de Bank betwist een mededeling als daarin vermeld aan de notaris te hebben gedaan, een mededeling van een andere partij dan de Bank.

4.6 Op grond van het bovenstaande komt de Commissie dan ook tot het oordeel dat Consumenten niet zijn geslaagd - rekening houdend met de op hen rustende bewijsplicht - het bestaan van de telefonische toezeggingen aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.